

 <b>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</b>	<b>ACTA COMITÉ DE ETICA</b>	<b>Código: PGD-F-08</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 12/06/2013</b>
		<b>Página 1 de 3</b>

Acta Número	06
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	31 de Mayo de 2023
Hora	De las 16:00 a 16:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Hamilton Danilo Vélez Rodríguez

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sr. Leonardo Sundhein	Medico
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Aso usuarios
	Sr Hamilton Danilo Vélez R.	Aux Administrativo

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

Desarrollo	
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes, en la cual no están presente el representante del COPACO y la Secretaria de Salud.
2	Se realiza la lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.



### COMENTARIOS Y VARIOS:

La señora Oliva Tamayo toma la palabra y se dirige hacia el comité de ética en representación de los usuarios donde nos manifiesta que la mayoría de los usuarios de la E.S.E Hospital La Misericordia se están acostumbrando a este cambio interpuesto por la normativa y que varios se sienten disgustos con la valoración que les realizan el personal de la institución y que poco a poco vamos mejorando en todos nuestros servicios.

Durante el mes de abril se presento  
1 Queja

En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción realizada en las diferentes dependencias se genera el siguiente informe:

#### RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2023

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	10	10	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	10	10	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	248	248	100%

#### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ABRIL DE 2023







E.S.E HOSPITAL LA  
MISERICORDIA – YALÍ

## ACTA COMITÉ DE ETICA

Código: PGD-F-08

Versión: 01

Fecha: 12/06/2013

Página 3 de 3

3

### RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ABRIL 2023

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILIDAD	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDAD	PREGUNTAS DE PERTINENCIA	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUIDAD	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	97%	78%	91%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	94%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
234	16	0	0	0	0

### RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
235	11	1	0	3

### COMPROMISOS:

3	Elaborar oficios de respuesta a quejas	Hamilton Danilo Vélez Rodríguez
4	Reunión el 30 de junio 2022 4:00 pm	

Participantes	Firmas
Sr. Leonardo Sundhein	
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sr Hamilton Danilo Vélez Rodríguez	